

项目经理精通物业项目各阶段的人力资源任务有效提高管理水平

【课程背景】

由于近几年随着房地产行业的迅猛发展，物业企业无论在规模和服务品质都有了快速发展和扩张，在大好局势下问题就显现出来：

- 1、企业项目快速扩张需要大量有能力的项目经理和基层管理人员。
- 2、大量快速上任的项目经理和基础管理人员缺乏物业项目系统化管理的经验和能力。
- 3、企业有急于培养骨干员工，但是培训、成长周期长见效慢，找不到系统的培训方法。

针对以上三个问题，李老师总结了二十多年从基层管理者到高层管理的经验总结，如何一针见血的点破物业管理的管理奥秘，立竿见影的让学员学到物业实操干货：

- 1、物业管理是有规律的，在各个生命周期有其各自的管特点，新手需要把握每个节点的特点才能快速进入角色。
- 2、物业管理是需要不同的专业人才组成团队，共同完成物业管理服务工作。学会不同管理节点如何用人，可以使工作更扎实、更有延续性。
- 3、物业管理---项目管理是完整的物业管理服务单元。项目经理需要具备专业能力还需要具备对人力资源管理的能力（并不是充当人事部），管理者只有学会选人、用人、培养人才能成为一个成熟的管理者。

根据这些但不完全的因素，本课程从物业管理项目全生命周期理论各阶段的任务，引入各阶段任务的人力资源管理概念，使项目经理和基层管理人员掌握在

不同的物业管理时期如何根据不同服务目标，如何用人、如何安排合理的岗位、提高管理服务品质，从另一个管理角度去呈现物业管理的管理现场。使学员在有限的时间里，从任务管理、人员管理、成本管理、品质管理多方面从实战出发学习项目管理和基层管理的方法。

【课程提纲】

第一节、物业项目全生命周期各阶段管理特点分析

- 一、物业项目全生命周期周线图
- 二、从任务角度看物业项目物业管理服务的重点
- 三、服务角度看每个阶段客户满意的重点
- 四、项目经理的角色定位
- 五、项目经理物业经理的主要工作
- 六、各个管理阶段对项目经理专业不同的要求

第二节、前期介入阶段----入住收楼阶段

- 一、前期介入阶段物业公司的主要业务目标是什么？
 - 二、物业项目经理应该主导的人力资源管理工作侧重点看人员招聘
- 关键岗位人员到位
- 资质备案资料的收集
- 办理社会保险登记及用工登记、印章刻制
- 后勤食宿及办公场所安排
- 申报一线岗位起薪标准
- 人员编制与预算

一线岗位人员快速招聘到位

案场培训、基础礼仪服务培训

项目素材重要资料的收集整理

三、集中收房的人力资源要求

第三节、物业项目入住初期（磨合期）

一、阶段管理特点：

物业公司与业主相互逐渐磨合

返修共工作是重中之重

团队不断完善扩大趋向稳定

开始注重对客户服务各个方面的业务建设

滚动式开收时，几种管理阶段交替同时并存

二、项目入住阶段人力资源特点及主要工作

项目关键岗位分析

流动人员的补岗

依据收楼任务表，为后续各阶段储备人员

根据规划考虑调整管理岗位的设置

如：装修期阶段性相应装修管理人员等

第四节、项目稳定期老业主服务阶段

一、项目稳定期的主要物业服务任务

二、项目人力资源配备及时调整

三、项目经理参与的十一项各阶段人力资源工作总结

